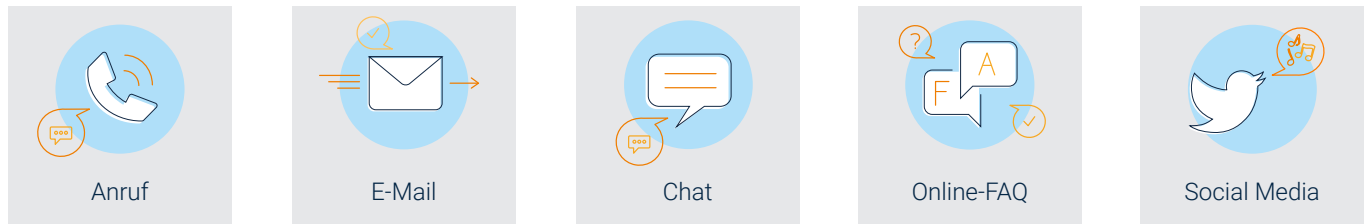


Zendesk Support

Zentrale Plattform für Ihren Kundenservice

Alle Kontaktkanäle in einem Tool

Zendesk Support vereint alle Kontaktkanäle und alle Kundeninformationen an einem Ort. Alles, was Sie brauchen ist zentral erreichbar. Dadurch wird die Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Kunden noch einfacher, effizienter und persönlicher.



Zentrales Kontaktmanagement

Mit Zendesk haben Sie sämtliche Kontaktkanäle im Blick. Ob telefonische Kontakte über das integrierte Dialog Control System der dtms, E-Mail, Chat, Webformular oder Social Media: Eingehende Anrufe und Nachrichten über die verschiedenen Kanäle können nach Ihren Regeln priorisiert, optimal verteilt und übersichtlich in einer einheitlichen Oberfläche bearbeitet werden. Zusätzlich stehen Ihnen eine integrierte Wissensdatenbank und ein Online-FAQ-Tool mit Community-Funktionen zur Verfügung.

Effizientes Arbeiten

Agenten sind am zufriedensten, wenn sie optimal arbeiten können. Und sie können dann optimal arbeiten, wenn sie effiziente Werkzeuge für Zusammenarbeit, Information und Automation haben. Mit zeitsparenden Tools hilft Zendesk Support Ihrem Team, sich auf das zu konzentrieren, was wirklich wichtig ist: besserer Kundenservice und effizientere Konversation.

- » Intelligente Business-Regeln leiten Prozesse ein, wenn Änderungen am Ticket stattfinden oder zeitbasierte Bedingungen erfüllt werden.
- » Makros helfen Agenten mit Standardantworten und vordefinierten Aktionen schnell auf gängige Kundenanfragen einzugehen.
- » Individuell anpassbare Ansichten listen Tickets nach Status, Mitarbeiter, Gruppe oder beliebigen anderen Bedingungen auf.
- » Dynamische Anfrageformulare geben Agenten schnell den richtigen Kontext, um persönlicheren Kundensupport bieten zu können.
- » Für die optimale Zusammenarbeit können Agenten ihre Kollegen auf CC setzen und Informationen als interne Ticketnotizen mit anderen teilen. Sie sehen in Echtzeit, welche Benutzer an einem Ticket arbeiten und welche Änderungen vorgenommen wurden.

Gute Beziehungen wollen gepflegt werden. Dazu braucht man Know-how und die richtigen Tools. Genau das bietet dtms mit Zendesk.



Zentrale Plattform für Ihren Kundenservice

Dialog Control – perfekte Voice-Integration

Mit Dialog Control stellt dtms eine leistungsstarke und voll integrierte ACD zur Verfügung. So werden auch telefonische Kontakte optimal und zentral in Zendesk Support dokumentiert. Der Dialog Control CTI-Client ist hierbei Bestandteil der Zendesk-Oberfläche. Dialog Control ist zu 100% inhouse entwickelt.

Leistungsmerkmale

- » Zentrale Plattform für sämtliche Kundenkontaktkanäle mit einheitlicher Benutzeroberfläche
- » Perfekte Voice-Integration mit Dialog Control von dtms
- » Integrierte Wissensdatenbank, FAQ-Tool und Online Community Funktionen
- » Werkzeuge für effizientes Arbeiten: Makros, Business Regeln, Dynamische Anfrageformulare u.v.m.
- » Tiefe Einblicke in Ihre Kundeninteraktionen und die Effizienz Ihrer Teams und Mitarbeiter über integriertes Monitoring und Reporting
- » Einfache Anbindung weiterer Systeme über Apps oder individuelle Schnittstellenentwicklung durch dtms
- » Migration Ihrer Kundendaten aus anderen Systemen durch erfahrene Entwickler der dtms

Monitoring und Reporting

Zendesk Support ermöglicht tiefere Einblicke in Kundeninteraktionen, damit Sie die Anforderungen Ihrer Kunden besser erfüllen können. Dies ist wichtig, denn personalisierter Service erfordert mehr Kundenkontext. Kundenanalysen und maschinelles Lernen helfen Ihnen, die Kundenzufriedenheit besser zu verstehen und zu prognostizieren, Ihre Leistung zu messen und konkrete Maßnahmen aus Daten abzuleiten.

Mit Funktionen wie Geschäftszeiten, Zeiterfassung und SLA können Sie die Arbeit Ihres Teams minutengenau koordinieren, damit Sie immer am Ball sind.

Anbindung Ihrer Systeme, Migration von Daten

Mit den Zendesk Apps verbinden sie mit wenigen Klicks weitere Systeme, z.B. Salesforce, Microsoft Dynamics, Sugar CRM und viele mehr. Es gibt Zendesk-Apps für jeden nur denkbaren Bereich: von Produktivität und Zeiterfassung über E-Commerce bis hin zu Social Media. Mit diesen Apps erweitern Sie Ihren Zendesk und machen sich und Ihren Agenten das Leben einfacher.

Sollte Ihr System nicht dabei sein, so hilft Ihnen dtms und entwickelt eine Schnittstelle nach Ihren individuellen Wünschen und Vorgaben. Ebenso berät und unterstützt Sie dtms bei der Migration Ihrer Kundendaten aus anderen Systemen.

Premier Solution Provider



dtms ist Zendesk Premier Solution Provider und begleitet, berät und unterstützt Sie. Sowohl bei der Vorbereitung und beim Rollout, als auch im laufenden Betrieb Ihres Zendesk Systems. Als zentraler, verlässlicher und kompetenter Partner.